

# 農漁會信用部因應嚴重特殊傳染性肺炎應變措施問與答

110.6.9

- Q1： 嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）升溫，農漁會信用部（以下簡稱信用部）基於防疫需要，可否實施員工分組輪流上班？
- A1： (1)信用部得於中央疫情指揮中心（下稱指揮中心）宣布全國任一縣市第三級以上疫情警戒之期間，檢視自身人力資源狀況，規劃實施員工分組輪流上班措施（下稱分流），以降低彼此傳染風險。  
(2)實施員工分流，信用部業務運作仍須符合內部控制原則。
- Q2： 信用部實施員工分流上班，如有人力不足時，為維持業務正常運作，可否調動其他部門員工支援？
- A2： (1)配合疫情快速變化，信用部可依其業務規模彈性調度人力，於符合內部控制原則下，評估維持營運所需之最低人力，並將相關應變措施明訂於「農會漁會信用部因應嚴重特殊傳染性肺炎應變措施計畫」（下稱應變計畫）內，提經總幹事核定後執行。  
(2)為維持營運不中斷，如其他部門員工有金融業務工作經驗者，可自行斟酌調派該人力支援，惟出納、徵信、授信、覆核等核心業務，仍應依規定由信用部正式職員擔任。
- Q3： 信用部員工如有新冠肺炎確診者，應如何處理？
- A3： (1)請依農金局110年5月18日農金二字第1105074218號函規定辦理。  
(2)相關通報及申請作業，請副知所隸屬的縣市政府及全國農業金庫。
- Q4： 疫情期間信用部營業場所之人流及總量管制人數，有統一規範嗎？
- A4： 由各信用部依其營業場所範圍及考量客戶間安全的社交距離，明訂於應變計畫。
- Q5： 疫情期間受限於指揮中心室內集會人數之規範，無法召開授信審議委員會及理監事會議時，該如何處理？
- A5： 疫情期間之室內集會宜採視訊方式為之，並錄影或拍照存證，以確認出席會議人數及表決行使同意權人數之真實性。
- Q6： 信用部因應嚴重特殊傳染性肺炎應變措施計畫，是否應包含內部控制機制及人力備援方案？

A6： 農業金庫業已於110年5月13日函送「農會漁會信用部因應嚴重特殊傳染性肺炎應變措施計畫（範本）」供信用部參辦，信用部應將疫情期間之相關作業、內控機制、人力備援（如輪流上班或由其他部門支應）、資金融通等作業方式納入，提經總幹事核定後施行。

Q7： 於疫情警戒標準第三級以上之期間，依信用部內部規章，須以當面、親自臨櫃及即時向客戶徵提相關法定文件之方式，有無替代性措施？

A7： 為保障信用部員工安全且維持營運不中斷，對於提供客戶金融服務，依所訂之內部相關業務規範及相關規定，須以當面、親自臨櫃及即時徵提相關法定文件者，得於符合內部控制之原則下，經內部授權程序後，採行其他替代性之方式辦理（例如採電話、線上傳遞、傳真、電子郵件或郵遞方式辦理並留下紀錄，事後補徵提合法文件等），並應建立相關配套措施(如交易覆核與照會機制等)，以確認客戶交易指示之真實性。

Q8： 如有任何疑問，有專人諮詢或協助嗎？

A8： 農業金融局通報專線（0910-166-553）或洽下列承辦人電話：

農業金融局		全國農業金庫	
張小姐 (彰化縣/臺東縣)	02-3393-5820	臺北辦公室 杜襄理	0972-590-956
施小姐 (新北市/金門縣)	02-3393-5863	桃園辦公室 張主任	0972-590-992
林小姐 (臺中市/宜蘭縣)	02-3393-5826	花蓮辦公室 張主任	0972-590-955
周小姐 (新竹縣市/苗栗縣)	02-3393-5827	臺中辦公室 鄭主任	0972-590-981
廖先生 (高雄市)	02-3393-5857	斗六辦公室 吳主任	0972-590-959
劉小姐 (嘉義縣市/花蓮縣)	02-3393-5853	臺南辦公室 鄭主任	0972-590-974
劉先生 (雲林縣/臺北市/澎湖縣)	02-3393-5815	高雄辦公室 蔡主任	0972-590-977
黃小姐 (臺南市)	02-3393-5849		
簡先生 (桃園市/南投縣/連江縣)	02-3393-5816		
彭先生 (屏東縣/基隆市)	02-3393-5877		

Q9： 農漁會信用部之分部或延伸櫃檯，如受疫情影響致有營運人力調度困難之虞者，應如何辦理？

- A9： (1)信用部任一營業場所(例如：本部、分部或延伸櫃檯等任一營業場所)，有二分之一以上從業人員進行隔離，致人力調度發生困難之情形時，信用部應先啟動應變計畫後，評估仍有暫停營業之需求者，經總幹事核定後，填妥「農會漁會信用部因新冠肺炎疫情影響暫停部分營業場所申請書」傳真通報農金局(傳真號碼:02-3393-7597)及地方主管機關暫停部分分部或延伸櫃檯營業，並以電話向農金局承辦人員確認後執行，於暫停營業之日起3日內函報農金局核備，並副知所隸屬之地方主管機關及全國農業金庫股份有限公司。
- (2)信用部暫停特定分部或延伸櫃檯營業之配套措施，應於信用部之各營業場所門口張貼公告，說明暫停營業之特定分部或延伸櫃檯及其他替代服務方式、期限等，並引導至可提供服務之營業場所辦理。另信用部應加強宣導，鼓勵客戶多利用ATM、網路銀行、網路ATM及電話語音作業等電子化交易，減少面對面接觸。
- (3)信用部有非屬第一點之情事，但因受疫情影響且經啟動應變計畫後，評估仍有營運人力調度困難之特殊情形者，得敘明具體事由填具上開申請書函報農金局專案許可。前開所稱有特殊情形者，例如：有確診者曾至該營業場所辦理業務，經衛生主管機關或單位通知該場所半數以上員工須進行快篩，結果雖為陰性，惟該營業場所半數以上員工均須居家自主健康管理3日以上，經啟動應變計畫後營運人力調度仍有困難之虞者。